

COMMENT RÉAGIR FACE À UN CLIENT QUI A COMMIS UN VOL QU'IL REFUSE DE RECONNAÎTRE ?

 **Durée : à votre rythme**

Prix : Gratuit



Programme de formation : Gestion d'un suspect de vol en déni

Public cible :

-  Agents de sécurité
-  Chefs d'équipe de sécurité et responsables sûreté
-  Agents de sûreté en transports publics
-  Personnel de stade et de grande affluence
-  Agents de sécurité hospitaliers

Objectifs généraux :

● **Objectifs pédagogiques :**

- Maîtriser les étapes d'une intervention professionnelle.
- Comprendre les droits du suspect.
- Savoir garder le contrôle sans escalade.
- Appliquer une démarche éthique, même en cas de déni.

Techniques de gestion d'un suspect en déni

- Droit du suspect (présomption d'innocence, droit au silence, interdiction des violences).
- Risques liés à une mauvaise gestion : plainte, bavure, perte de crédibilité.
- Attitudes à adopter : calme, posture ouverte, écoute active.
- Questions ouvertes
- Rester neutre : ne pas humilier ni provoquer.
- Formuler une invitation à collaborer.

Que faire concrètement ? Étapes recommandées

1. Sécuriser l'environnement (éviter la foule, présence d'un témoin si possible).
2. Observer et collecter calmement les éléments objectifs (vidéo, témoins, objets).
3. Informer le suspect de manière non accusatrice.
4. Faire appel à la hiérarchie ou aux forces de l'ordre si nécessaire.
5. Rédiger un rapport clair et factuel.

FICHE-MEMO : Les 5 bons réflexes

1. Garder son calme.
2. Ne pas accuser sans preuve.
3. Isoler la personne dans le respect.
4. Ne rien promettre, ne rien menacer.
5. Documenter tout (heures, propos, faits).

CHECK-LIST POUR RAPPORT D'INCIDENT

- Date / Heure / Lieu
- Personnes impliquées
- Éléments d'observation (vidéo, témoins, objets)
- Propos tenus par le suspect
- Réactions de l'agent (intervention, appel, décision prise)
- Suite donnée (signalement, appel à la police, rapport hiérarchique)

Modalités

Modalités d'évaluation

Le plus souvent, un Quiz et une étude de cas d'évaluation en ligne seront réalisés en fin de parcours et porteront sur les éléments abordés.

Nos plus

Les modules E-learning sont conçues par des experts métiers.

Des QCM d'entraînement et une fiche de synthèse sont disponibles pour chaque module E-learning.

En bref

1700 agents tirent leur épingle du jeu en suivant Retex-Kaizen



Besoin d'information ?

Quelque soit votre interrogation (choix de la formation, contenu, objectifs visés...) nous vous répondons. **contact@retex.online / 0651796726**

Retex-kaizen 😊 <https://www.retex.online>

Tél : 0651796726

53 Avenue du Général De GAULLE

SIRET 91528391500022